Téléphone - Refacturation

Ce mode d'emploi est réservé à l'utilisation de l'installation téléphonique de l'Université Louis Pasteur.

Principes

Tous les deux mois, l'Université refacture aux composantes et services les coûts de communication de leurs postes fixes et mobiles.

Origine et répartition des coûts :

Pour un poste fixe

Le coût se décompose en :

- une partie variable correspondant à la consommation effective du poste vers chacune des 5 directions principales : local, national, international, GSM et n° spéciaux
- une partie fixe correspondant à la répartition des charges induites par l'installation sur l'ensemble des lignes ouvertes, à savoir :
  - le coût annuel du contrat de maintenance des 24 PABX
  - le coût mensuel d'abonnement des 17 accès opérateurs
  - le coût mensuel d'attribution par l'opérateur des 5500 numéros SDA

  Notes :

  4. la partie fixe est stable et connue à l'avance (sauf adjonctions éventuelles liées à l'accroissement du réseau), par contre le coût par poste peut varier légèrement d'une refacturation à l'autre puisqu'il est fonction du nombre total de lignes ouvertes en fin de période de refacturation
  5. les postes supportent des frais fixes dès lors qu'ils ont un numéro d'appel attribué, qu'ils aient ou non passé des appels téléphoniques au cours de la période de refacturation

Pour un poste mobile

Le coût se décompose en :

- une partie variable correspondant à la consommation effective du poste dans le cadre du forfait négocié avec l'opérateur de téléphonie mobile, aux appels émis en dépassement et aux appels émis hors forfait (appels vers des services spéciaux, vers des services kiosques, appels émis ou reçus à l'étranger, etc ...)
- une partie fixe correspondant aux frais d'abonnement** de chaque ligne

  ** : les frais d'abonnement peuvent être plus important si l'usager à choisi des options complémentaires (accès GPRS par exemple)

Mise en oeuvre

La refacturation est une opération complexe nécessitant la coordination de plusieurs services de l'Université.

Pour les postes fixes

La chaine de refacturation des postes fixes fait intervenir les services suivants :

1. la DAF
   - prise en compte des corrections liées à la refacturation précédente, émission de factures rectificatives
   - vérification des demandes de modifications d'UB et de CR, répercussion de ces demandes au Service téléphone
2. le Service téléphone
   - gestion des lignes (création, suppression, paramétrage) et des PABX
   - gestion des éléments de taxation (préfixes, tarifs)
   - contrôle de la facture opérateur
   - transmission au SIIG des données de refacturation pour le bimestre sous forme de deux fichiers :
     1. la liste des postes existants en fin du bimestre de refacturation
     2. le montant des consommations par poste et par direction d'appel (local, national, internationl, GSM, n° spéciaux)

     Note : toutes les données de refacturation sont issues des 24 PABX du réseau, et non d'éléments fournis par l'opérateur

3. le SIIG
   - contrôles de cohérence (UB/CR, interfichiers, ...) et intégration des particularités de calcul (postes de rondes, agents logés, ...)
   - formatage et édition des factures
   - transmission des factures papier à la DAF
4. la DAF à nouveau
   - contrôles finaux, saisies NaBuCo
   - transmission des factures papier aux composantes
5. le CRC
   - mise à disponibilité sur un site Web du détail des consommations téléphoniques, appel par appel.
     Le site n'est accessible qu'aux directeurs de composantes, chacun ne pouvant consulter que l'UB qui le concerne.

     Au sein d'une UB, les données sont groupées par CR, par mois et par numéro de poste. Il y a possibilité de télécharger pour un CR et un mois donné, un fichier au format .csv (format dans lequel les champs de données sont séparées par un point-virgule) directement intégrable dans le logiciel Excel.

     Note : les 4 derniers chiffres des numéros appelés sont masqués

Pour les postes mobiles

La chaine de refacturation des postes mobiles fait intervenir les services suivants :

- le Service téléphone
  - ajustement éventuel du volume horaire du forfait associé à la flotte de mobiles : fonction de l'évolution effective de la consommation de l'ensemble de la flotte sur les mois précédents
  - téléchargement des données de facturation sur le site de l'opérateur de téléphonie mobile, contrôle et transmission à la DAF
- la DAFE
  - saisies NaBuCo de la consommation de chaque ligne
  - édition des factures et transmission aux composantes